

# 3 conseils pour mettre en p

Il serait imprudent d'attendre l'arrivée d'une pandémie de grippe A(H1N1) pour organiser un plan de continuité de l'activité (PCA). Protection du personnel, prêt de salariés, double circulation des patients... Certains titulaires ont déjà pris des initiatives pour se tenir prêt à toute éventualité.

## Informer et protéger le personnel

Le Code du travail impose à tout employeur de préserver la santé physique de ses salariés (voir *Le Moniteur* n° 2794). Ce qui, dans le cas de la grippe, implique une information sur les risques et la mise en place de mesures de protection. Cette démarche préventive est d'autant plus capitale que les collaborateurs peuvent exercer leur droit de retrait s'ils s'estiment en danger.

**Organiser une réunion d'information du personnel.** « Mon titulaire m'a demandé de préparer un exposé sur la grippe et les différentes mesures de prévention existantes. Toute l'équipe a pu exprimer ses appréhensions mais aussi ses idées », raconte Grégory Vitte, adjoint à la Pharmacie Mousseau de Draveil (Essonne). L'objectif ? « Faire prendre conscience de l'importance d'un plan d'actions et responsabiliser chaque collaborateur », répond Frédéric Schellenberg, consultant Qualipharm, qui a d'ailleurs élaboré une liste des conseils aux officinaux pour les aider à gérer une pandémie.

**Créer un système d'entraide.** Cette réunion d'information permettra de trouver des solutions d'aide entre salariés pour limiter l'absentéisme. « Nous nous sommes échangés nos coordonnées téléphoniques pour pouvoir pallier les absences si l'un d'entre nous tombait malade », précise Grégory Vitte.

**Jouer la carte de la prévention maximale.** « Il faut inciter tout son personnel à se faire vacciner », insiste Olivier Ferlet, conseiller ordinal. Attention aussi à faire des stocks suffisants de masques, de solutions hydro-alcooliques et de serviettes en papier. Pensez aussi au changement des blouses

chaque jour et au nettoyage des locaux au quotidien.

**Prévoir la garde des enfants.** Gaëlle Bridenne, titulaire à Hérouville-Saint-Clair (Calvados), a déjà prévu de transformer son bureau en garderie. « La pièce est déjà adaptée et sécurisée pour les enfants car les miens y viennent régulièrement jouer. J'accueillerai ceux de mes collaboratrices en cas de fermeture de classes », assure-t-elle.

## Réorganiser le fonctionnement de l'officine

Inutile de faire l'autruche. Une pandémie grippale peut générer 40 à 60 % d'absentéisme (salariés malades, écoles fermées, perturbations dans les transports...). Un « plan B » d'organisation du travail est donc capital.

**Limiter l'exercice officinal aux tâches indispensables.** En période de pandémie, la délivrance, doit primer sur les activités non urgentes afin de pouvoir assurer le service aux patients malgré des effectifs réduits. « Il vaut mieux remettre à plus tard l'élaboration des vitrines et le merchandising. Les réunions de travail doivent aussi être limitées car elles sont propices à la contagion », conseille Frédéric Schellenberg.

**Aménager les horaires d'ouverture.** Pour travailler en sous-effectif et diminuer le risque de propagation du virus, mieux vaut réduire le temps d'ouverture de l'officine. Selon les enquêtes Qualipharm, les fermetures tardives peuvent être avancées car elles ne se révèlent pas stratégiques en période d'épidémie : les cas graves se viennent en journée et la majorité de la

clientèle officinale se concentre sur les horaires standard.

**Revoir les plannings.** Si les contrats de travail ne peuvent pas être modifiés, il est possible de réviser les horaires des salariés en cas de pandémie : modification des emplois du temps, demande d'heures supplémentaires...

**Garantir le relais du titulaire.** Gaëlle Bridenne gère une équipe de trois personnes. Si la grippe la mettait « hors-service », son adjointe serait prête à élargir son temps de présence à l'officine et à endosser le rôle de manager. Philippe Lambert, installé au Havre (Seine-Maritime), a quant à lui « embauché en CDD un pharmacien supplémentaire pour trois mois ».

**Mutualiser le personnel.** Vous êtes adhérent à un groupement ? N'hésitez pas à appeler l'un de vos confrères pour vous faire prêter du personnel. « Nos structures locales facilitent le lien entre pharmaciens et le dépannage se fera naturellement si besoin », précise Pierre-Edouard Poiré, président de l'intergroupements Giphar Ile-de-France. A charge pour le titulaire « dépanné » de rembourser les frais de salaires à l'employeur officiel.

**Optimiser la répartition des postes.** L'essentiel est d'assurer une présence suffisante au comptoir. Si vous ne possédez pas de robot, vous pouvez « faire passer certaines personnes du back-office au comptoir et mettre en place une organisation pyramidale permettant le contrôle des ordonnances par des pharmaciens », suggère Frédéric Schellenberg.

Si vous possédez un robot, vous pouvez suivre l'exemple de Jean-Luc Boudet. Titulaire à Andernos-les-Bains (Gironde), il a pris l'habitude de gonfler son pool de



# ace un **PCA**

**Il faut respecter une distance de sécurité d'au moins 70 cm avec les patients et éviter les poignées de main.**

rayonnistes en saison estivale, ce qui évite de recruter des personnes supplémentaires pour le comptoir. « Il suffit d'alimenter suffisamment le robot en période d'activité accrue », témoigne-t-il.

## Adapter les conditions d'accueil des patients

Si le titulaire doit préserver la santé de ses salariés, il doit aussi préserver celle de sa clientèle. Il doit donc prendre en charge les personnes grippées tout en évitant la transmission du virus A(H1N1) aux autres clients.

**Etablir une double circulation.** Quali-pharm conseille le partage des locaux avec un rideau imperméable (type rideau de douche) pour garantir la séparation entre personnes grippées et non grippées. Cet aménagement n'est cependant pas toujours possible. Jean-Luc Boudet et Gaëlle Bridenne envisagent ainsi de servir les patients grippés par un sas de garde.

**Changer la disposition des comptoirs.** Le groupement Giphar, qui a créé une procédure de prise en charge de la grippe A(H1N1) à l'officine, recommande un accueil « spécial grippe » à l'écart des flux ou, à défaut, à l'extrémité des comptoirs. « L'espace de confidentialité peut aussi faire l'affaire s'il est équipé d'un poste informatique », propose Pierre-Edouard Poiré.

**Informers les malades.** Il est important de bien identifier les comptoirs ou les files d'attente pour les patients atteints du virus. En complément, vous pouvez affirmer votre rôle d'acteur de santé publique en affichant des mesures de prévention et en distribuant aux malades des brochures (à commander aux malades des brochures (à commander à Cespharm).

**Délivrer en toute sécurité.** « Il faut respecter une distance de sécurité d'au moins 70 centimètres avec les patients et, bien sûr, éviter les poignées de main », rappelle Pierre-Edouard Poiré. Des masques chirurgicaux, du gel hydroalcoolique, des verres et des masques jetables doivent également se trouver à disposition des personnes grippées. « J'envisage de placer une table avec

tous ces accessoires à l'entrée de la pharmacie », indique Philippe Lambert.

Dans les recommandations qu'il envoie à ses adhérents, Giphar insiste sur la nécessité de disposer près des « comptoirs grippe » des poubelles munies de pédales et des sacs en plastique réservés aux produits souillés (mouchoirs, documents manipulés par les malades...).

**Protéger les surfaces.** Afin de réduire le risque de contamination des surfaces, la suppression des présentoirs de comptoir et de sol s'avère utile. ■

Myriam Lorioi

Retrouvez notre dossier « spécial grippe » sur WK-Pharma.fr

## Ordre et syndicats s'organisent

L'Ordre des pharmaciens et les syndicats se mettent en ordre de marche pour soutenir les officines souffrant de pénurie de personnel. Deux pistes sont envisagées :

► Créer un « réservoir » de pharmaciens  
Un recensement de pharmaciens disponibles (titulaires ayant

vendu par exemple) est en cours pour constituer un pool d'adjoints « volants ». La possibilité de déplacer les adjoints et préparateurs chez d'autres confrères est également prévue.

► Un renforcement des gardes  
« Les syndicats ont pris l'engagement de doubler voire de tripler le nombre

d'officines sur les listes de garde afin d'assurer un service de qualité aux patients », annonce Olivier Ferlet, conseiller à l'Ordre national des pharmaciens (section A). L'objectif est aussi de pallier d'éventuelles incapacités d'ouverture d'officine faute de pharmaciens valides.